Projet Appui aux Centres Régionaux d'Investissement et à la Promotion des Investissements

GBTI SEGIR Contract No. PCE-I-00-98-00015-00 TO 826

Mission d'évaluation des applications informatiques utilisées par les CRI
julliet 2004

Soumis à:

Nadia Amrani, CTO
USAID Morocco

---

juillet 2004. *Ce rapport est produit par Tarik Fdil, consultant Chemonics International. Les opinions émises n'engagent en rien l'USAID et/ou le gouvernement américain.*

Chemonics International Inc.

Projet d'appui aux CRI et à la promotion des investissements au Maroc
Mission d'évaluation des applications informatiques utilisées par les CRI

Rapport de synthèse

Auteur	Tarik Fdil <tfdil@sagma.ma>
Référence	TF-04/03
Version	3.0
Date	24 juillet 2004

Table des matières

Préface de la version 3.....2

1- Introduction.....2

2- Etat d'informatisation des CRI du royaume.....3

3- Tableau comparatif des applications existantes.....3

4- Analyse des résultats.....6

5- Recommandations.....6

6- Eléments de budgétisation du projet.....8

Préface de la version 3

Le principal changement de cette version par rapport aux précédentes est l'introduction de l'opportunité de considérer une solution centralisée pour équiper les CRI. cf. paragraphe "5- Recommandations" page 6 et suivantes.

Le but de ce rapport est de répondre à une question essentielle : "Comment équiper de système d'information de création d'entreprise, les CRI qui ne sont pas encore équipés ?" Conséquence de cette question : "Comment effectuer cette informatisation avec le meilleur rapport qualité/prix tant au niveau de l'investissement initial qu'au niveau des frais de fonctionnement ?" Autre question importante "Comment harmoniser tous les CRI de manière à avoir une vision globale sur la création d'entreprise au niveau de tout le Maroc ?"

Ce rapport tente de répondre à toutes ces questions.

La démarche adoptée a consisté à étudier les deux applications existantes aujourd'hui au niveau du CRI d'Agadir (SI-CRI) et celui de Casablanca (eCREA et eCREA-NET).

1- Introduction

On peut dors et déjà déclarer que les deux applications informatiques de gestion de création d'entreprises SI-CRI et eCREA, sont toutes les deux des applications professionnelles de très bonne facture. Les sociétés qui les ont développés, respectivement TETRASYS et LIXEO, ont fait preuve de professionnalisme indéniable. Les deux applications procurent pleine satisfaction à leurs utilisateurs. Elles ont également passé avec brio l'épreuve du temps et de l'utilisation intensive, au plus fort de l'activité des deux CRI d'Agadir et de Casablanca.

Ce rapport ne cherche pas à démontrer la supériorité d'une application par rapport à une autre, mais il a pour objectif de trouver la meilleure solution à déployer dans le cas particulier des CRI non encore informatisés et avec les contraintes budgétaires imposées par le bailleur de fond, l'USAID.

Le choix d'une application comme base de déploiement ne signifie pas que l'autre application est moins bonne. Le volume traité par le CRI ainsi que les contraintes budgétaires tant au niveau de l'investissement qu'au niveau du fonctionnement font que ce qui est optimal dans un CRI ne le sera pas forcément ailleurs.

Précisons finalement que ce document est un document de synthèse. Pour ceux qui sont intéressés par une évaluation plus fine des applications informatiques, ils pourront se référer aux compte-rendus de visite des CRI d'Agadir et de Casablanca.

2- Etat d'informatisation des CRI du royaume

Le tableau suivant résume l'état d'informatisation des guichets Création des seize CRI du royaume:

#	*CRI*	*Chef lieu*	*Application utilisée*
1	Casablanca	Casablanca	eCREA
2	Doukkala Abda	Safi	eCREA
3	Souss Massa Drâa	Agadir	SI-CRI
4	Guelmim Es-Smara	Es-Smara	Non informatisé
5	Laâyoun Boujdour Sakia Elhamra	Laâyoun	eCREA
6	Oued Ed-dahab Lagouira	Dakhla	Non informatisé
7	Tanger Tetouan	Tanger	eCREA
8	Marrakech Tensift Elhaouz	Marrakech	eCREA
9	Tadla Azilal	Beni Mellal	eCREA
10	Chaouia Ouardigha	Settat	eCREA
11	Fes Boulmane	Fes	Non informatisé
12	Taza El Houceima	El Houceima	Non informatisé
13	Oriental	Oujda	Non informatisé
14	Rabat Salé Zemmour-Zaer	Rabat	eCREA
15	Gharb Chrarda Beni Hessen	Kénitra	Non informatisé
16	Meknes Tafilalet	Meknes	Non informatisé

3- Tableau comparatif des applications existantes

Le tableau suivant compare les deux applications :

- **SI-CRI** (Système d'Information CRI) utilisée au CRI d'Agadir.
- **eCREA** utilisée à Casablanca et dans sept autres CRI du royaume.

Echelle de notation utilisée : Excellent, Bon ou Insuffisant

La notation utilisée est intentionnellement sommaire et condensée pour faciliter le travail de synthèse. Cependant, la colonne "observations" donne quelques éléments d'explication. Pour plus de détail, on pourra se référer aux compte-rendus des visites et aux questionnaires détaillés qui s'y trouvent.

#	*Rubrique*	*SI-CRI*	*eCREA*	*Observations*
1	Fonctionnalités de création entreprises	Excellent	Excellent	
2	Ergonomie et facilité d'utilisation	Excellent	Excellent	
3	Facilité d'Administration	Bon	Excellent	SI-CRI : pour la maintenance des tables de paramétrage (formes juridiques, secteur d'activité, etc.), il faut accéder au SGBD. eCREA : une interface web permet d'effectuer ce travail sans recours au SGBD
4	Travail à distance des partenaires du CRI : le RC, la DRI et la CNSS.	Excellent	Bon	SI-CRI : ça fontionne déjà avec le RC et la CNSS. La DRI suivra. eCREA : Techniquement, la connexion est testée avec le RC. Concrètement le produit est conçu pour un travail sur place des partenaires. [1] La note "Bon" au lieu d'"Excellent" s'explique par l'absence d'une option de téléchargement ou de consultation des pièces fournies par le créateur et qui sont scannées (status, CIN, etc).
5	Système de trace de l'activité du système (log)	Bon	Excellent	SI-CRI : on ne trace que les modifcations et créations. eCREA : traçage plus fin. Même les consultations sont tracées.
6	Statistiques de création	Bon	Excellent	Le plus de eCREA est la possibilité de donner, via eCREA-NET, un tableau de bord récapitulant les créations au niveau de tous les CRI.

1 Le volume traité à Casablanca d'une part et d'autre part l'implication des partenaires du CRI dans son activité quotidienne justifie la présence permanente des fonctionnaires des autres administrations. Mieux, le CRI de Casablanca a renforcé cette présence de l'Administration par celle de l'inspecteur du travail que l'on ne retrouve pas dans d'autres CRI. Par contre, à Agadir un simple calcul montre que l'agent du RC, de la CNSS ou de la DRI travaillerait 20% de son temps. Ce serait un gâchis de le garder sur place.
Conclusion : les deux applications à Agadir et Casablanca se sont très bien adaptées à leurs contextes particuliers

#	*Rubrique*	*SI-CRI*	*eCREA*	*Observations*
7	Possibilité de gérer plusieurs tribunaux (registre de commerce) au sein d'un même CRI.	Insuffisant	Excellent	SI-CRI : limitation à un seul Tribunal de Commerce par serveur de base de données. Cela oblige à duppliquer la base de données voire à installer plusieurs serveurs pour un même CRI (cas Ouarzazate). eCREA : fonctionnalité supportée.
8	Coût d'appropriation de l'application.	Excellent	Insuffisant	SI-CRI : l'application est gratuite. Elle est la propriété de l'USAID. eCREA : l'application coûte entre 100 000 et 200 000 DH par CRI.
9	Coût d'appropriation du système d'exploitation du serveur et du Système de Gestion de base de Données.	Insuffisant	Excellent	SI-CRI : basé sur des produits microsoft payants. Il faut compter environ 20 000 DH pour une licence minimale de Microsoft SBS (Small Business Server). eCREA: basé sur des logiciels libres et gratuits quelque soit le nombre d'utilisateurs.
10	Sécurité du serveur et de l'accès des clients	Bon	Bon	Les serveurs publics ne sont pas patchés régulièrement et automatiquement pour parer aux problèmes d'Internet. Ceci-dit ce n'est pas une insuffisance des applications mais de l'environnement de sécurité adopté.

Synthèse

Application	*Excellent*	*Bon*	*Insuffisant*	*Total*
SI-CRI	4	4	2	10
eCREA	7	2	1	10

Ce tableau confirme ce qui a été dit en introduction : nous sommes en présence de deux applications de bonne qualité. À plus de 80%, elles donnent satisfaction. L'analyse des insuffisances constatées nous amènera aux recommandations.

4- Analyse des résultats

Application SI-CRI :

Pour un CRI autonome, cette application est parfaite.

Si un CRI doit pouvoir gérer plusieurs tribunaux, cela se complique davantage. Ce cas s'est posé pour Ouarzazate. Cette ville relève du CRI d'Agadir mais son tribunal dépend de Marrakech. Conséquence : pour informatiser Ouarzazate, le CRI d'Agadir est en train d'investir dans une plate-forme matérielle et logicielle serveur analogue à la plate-forme d'Agadir elle même. Par contre pour Taroudant ou Tiznit, une simple connexion Internet suffit à les informatiser.

Application eCREA

Pour un CRI avec une forte activité et des partenaires installés au sein même du CRI, cette application est parfaite.

La déployer au niveau d'un CRI avec une faible activité est trop pénalisant en terme de coût. Le gain induit par les logiciels libres représente à peine 10% du coût de l'application.

L'absence d'interface de numérisation, transmission et consultation des pièces justificatives remises par le créateur (statuts, CIN, etc.), pénalise les CRI à faible volume d'activité où la présence des partenaires, CNSS, RC et DRI, au sein du CRI n'est pas justifiée.

5- Recommandations

Pour atteindre l'objectif d'informatiser les guichet Création des CRI qui ne le sont pas encore, nous sommes face à deux choix :

1. Développer une nouvelle application ou héberger l'une des applications existantes sur un gros serveur central, fiable et sécurisé et tous les CRI s'y connectent pour y travailler moyennant une simple connexion internet.
2. Combler les quelques lacunes des logiciels utilisés à Agadir ou Casablanca et les adopter de manière décentralisée au niveau des CRI non informatisé.

Avant de présenter l'une et l'autre solution possible, présentons les arguments en défaveur de l'idée de développer une nouvelle application :

- Développer une nouvelle application nous ramènerait deux ans en arrière. En effet, au-delà du cahier des charges disponible, le développement des applications d'Agadir et Casablanca a bénéficié d'une longue période d'optimisation et de réglage qu'il va falloir recommencer à zéro.
- Le coût d'adaptation de l'une des deux applications actuellement en cours d'utilisation dans les CRI, serait largement inférieur au coût d'un nouveau développement.

Solution 1, application centralisée :

La solution de centraliser l'application de Création d'Entreprises au niveau d'un serveur central accessible depuis les CRI via Internet a des avantages et des inconvénients :

Inconvénients :

- L'état actuel des liaisons Internet au Maroc ne permet pas un taux de disponiblité satisfaisant. Trop souvent le débit est médiocre, nous ne disposons pas de garantie de bande passante. Il arrive aussi que la liaison soit carrément coupée.
- Une panne du serveur central entraînerait la paralysie de tous les CRI qui y sont connectés.

Avantages :

- Les coûts de déploiement sont très réduits, il suffit de disposer d'un poste avec un navigateur internet pour travailler sur l'application quelque soit son emplacement géographique ou son administration de tutelle.
- La mise à jour ou l'adoption d'un nouveau formulaire unique par exemple, est très facile. Un seul changement au niveau central et tout le réseau est à jour.
- La centralisation et la synthèse statistique des créations est aisée et immédiate.

Solution 2, applications décentralisées :

Cette solution s'articule autour des axes suivants :

1. **Equiper les sept CRI restant avec SI-CRI ou eCREA**. On a vu que l'une ou l'autre application peut répondre au besoin d'un CRI de manière presque équivalente. Si on fait abstraction du critère prix largement en faveur de SI-CRI, le critère de choix entre SI-CRI et eCREA sera :
   - Si le CRI doit gérer plusieurs tribunaux, choisir eCREA.
   - Si le CRI ne dispose pas de partenaires RC, DRI et CNSS sur place, choisir SI-CRI.

   On notera qu'aussi bien eCREA que SI-CRI peuvent être adaptées pour combler leur principales lacunes :
   - pour SI-CRI : ne pas supporter plusieurs tribunaux dans un même CRI.
   - Pour eCREA : ne pas disposer d'interface de numérisation, transmission et consultation des pièces justificatives remises par le créateur.

2. **Adopter l'application eCREA-NET comme point d'accès internet à tous les CRI**, y compris ceux équipés de l'application SI-CRI. Pour mettre en oeuvre cette solution, il faudra adapter eCREA-NET pour fournir des statistiques agrégées tenant compte des CRI équipés de SI-CRI.

6- Eléments de budgétisation du projet

6.1 Solution centralisée

Rubrique	*Fournisseur*	*Coût estimé*
Adapter SI-CRI ou eCREA pour servir de solution centralisée.	Tetrasys ou Lixeo	A fournir
Installation de l'application et formation des utilisateurs des 7 CRI	Tetrasys ou Lixeo	À fournir

6.2 Solution décentralisée

Rubrique	*Fournisseur*	*Coût estimé*
Equiper 7 CRI avec eCREA ou SI-CRI	Tetrasys ou Lixeo	Tetrasys : 0 DH ou LIXEO : A fournir
Installation de l'application et formation des utilisateurs des 7 CRI	Tetrasys ou Lixeo	À fournir
- Adaptation eCREA-NET pour inclure les CRI équipés de SI-CRI. - Installation de eCREA-NET et formation d'une équipe du Ministère de l'Intérieur pour la supervision de cette application. - Adaptation eCREA-NET pour proposer des états statistiques agrégés pour tout le Maroc.	Lixeo	À fournir